

Call Centers:

¿un sacrificio o una oportunidad?

Por: Ramón Bermúdez Vega

*Mary: Hello? Mary's speaking.
How may I help you?*

Customer: I'm calling you for....

Este es el dialogo inicial que a diario un operador de call center hace para atender la llamada de un molesto cliente o quizás un inquisidor de los servicios que las compañías brindan (Customer Service).

En una visita realizada a uno de los call centers más grandes en Nicaragua, me llevé la gran sorpresa que por cada pasillo y cabinas del local saltaba un estudiante de la UCA saludándome ¡Hola teacher! Mire, Aquí trabajo! Me decían muy alegremente los muchachos de la carrera Enseñanza del inglés y de otras carreras de la UCA que habían sido nuestros estudiantes en los diversos programas del Centro Superior de Idiomas, CSI.


Conversando con algunos de los muchachos, noté que la alegría con que dijeron tener un trabajo era relativa y hasta superficial en algunos casos. Ya platicando con ellos me decían, Profe, esto es sumamente

aburrido! Profe, esto no es lo que me gusta; Profe, yo no estudié para esto pero en mi casa necesitamos el dinero, con esto yo pago mis estudios.

Esta última exclamación parece ser la clave del por qué los universitarios han decidido "sacrificarse". Sacrificio de sus tiempos de estudios, de sus tiempos libres para gozar de su juventud, y a veces hasta sacrifican los mismos estudios por los estrictos horarios que estas empresas tienen.

Cuentan los muchachos que las rutinas de trabajo – aproximadamente 80 llamadas telefónicas atendidas por día – los "mata". Agotados de las jornadas que culminan aproximadamente a las 11 de la noche, tratan de dormir un poco para estar a las 7 de la mañana en la universidad.

De ahí que los profesores nos hemos quejado de que los estudiantes llegan a dormirse a las aulas y que su rendimiento baja considerablemente.

A background photograph of a classroom or computer lab. Several students are seated at desks, each with a computer monitor. They appear to be working or studying. The room has light-colored walls and a tiled floor. The students are seen from the side or back, focused on their screens.

Algunos estudiantes lastimosamente abandonan las aulas por no aguantar ese régimen de trabajo y estudio.

Fuera de eso, hay un grupo de graduados de la carrera Enseñanza del Inglés que han empezado a hacer carrera con algo relacionado a su campo profesional: se han convertido en Language Specialists, cargo que les da mayor jerarquía que el de operarios y entre cuyas funciones está la de capacitar a los nuevos reclutas en mejorar su Inglés y usar el léxico necesario para lograr una mejor atención al cliente.

Viendo el lado positivo de este contexto, en el cual los universitarios buscan como solventar su situación económica agobiante, nos encontramos que ellos están usando la herramienta lingüística que algunos aprendieron desde la infancia, y otros tomando los cursos en el CSI u otro centro de idiomas en la capital.

Una de cal y una de arena

Esta es una gran oportunidad de mejorar y perfeccionar su inglés. Muchos, incluso, han adquirido una gran mejoría en su competencia comunicativa en el idioma Inglés. En buen español nicaragüense, podríamos afirmar que nuestros estudiantes tienen una de cal y una de arena.

Por un lado, sacrifican su valioso tiempo de joven estudiante pero por otro, tienen la oportunidad de mejorar su competencia lingüística, lo que concreta aún más la urgencia de aprender el idioma de comunicación global, una perentoria necesidad para solventar necesidades y lograr un mejor desarrollo en sus carreras.

Pero esta situación nos deja con una preocupación debido al mucho tiempo que este tipo de trabajos requiere de los estudiantes, tiempo que restan al que le dedican a sus estudios. En consecuencia, se observa una baja en el rendimiento académico y/o abandono de sus estudios, y a la postre, un posible deterioro en su salud.